

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Pelanggan Toko Anyar di Kabupaten Bondowoso

Dengan hormat,

Di tengah-tengah kesibukan Bapak/Ibu/Saudara/i perkenankan saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak, untuk mengisi kuesioner dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Pelanggan pada Etnis Tionghoa terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Toko Anyar di Kabupaten Bondowoso)**”. Atas bantuannya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan tak lupa kami mohon maaf jika ada kata-kata maupun tulisan yang kurang berkenan sehubungan dengan penelitian yang kami laksanakan.

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :.....
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia : Tahun
3. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain, sebutkan
4. Pendapatan per bulan :
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 - c. > Rp 2.000.000
5. Berapa kali dalam 1 bulan Anda belanja di toko ini :
 - a. < 3 kali
 - b. 3 – 4 kali
 - c. > 4 kali

Berilah tanda Silang (X) pada pilihan yang anda anggap benar

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

N : Netral

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS: Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Persepsi Negatif (X ₁)					
1.	Apakah Anda setuju jika Etnis Tionghoa sombong, dimana dalam banyak hal merasa etnisnya yang terbaik dan suka merendahkan warga Indonesia pribumi ?					
2.	Apakah Anda setuju jika Etnis Tionghoa bersikap eksklusif karena tidak mau bergaul dengan etnis lainnya?					
3.	Apakah Anda merasa bahwa Etnis Tionghoa kurang memiliki rasa kebangsaan (nasionalisme rendah) ?					
4.	Apakah Anda merasa Etnis Tionghoa individualistic yang hanya berorientasi pada keuntungan dan uang					
5.	Apakah Anda merasa bahwa Etnis Tionghoa menunjukkan gaya hidup yang tinggi sehingga terlihat jelas kesenjangan antara kaya dan miskin					
6.	Apakah Anda setuju jika orang Tionghoa senang berbicara dengan Bahasa Mandarin atau dialek lain dalam kehidupan sosialnya					
7.	Apakah Anda merasa jika dalam melakukan usaha, Etnis Tionghoa melakukan praktek-praktek curang dan tidak etis					
8.	Apakah Anda merasa jika etnis Tionghoa tidak tulus ketika membaur. Ada agenda-agenda terselubung demi kepentingan mereka sendiri					
9.	Orang Tionghoa cenderung mencari fasilitas dan perlindungan dari pihak berwenang dengan cara-cara yang tidak etis, seperti menyuap dan lain-lain					
	Persepsi Positif (X ₂)	SS	S	N	TS	STS

10.	Etnis Tionghoa adalah pekerja keras, tekun, ulet, dan disiplin					
11.	Etnis Tionghoa mempunyai rasa tanggung jawab yang cukup tinggi					
12.	Orang-orang Tionghoa dinilai berani berspekulasi dan berani menanggung resiko apapun dalam menjalankan usahanya					
	Loyalitas Pelanggan (Y)	SS	S	N	TS	STS
13.	Anda percaya bahwa produk/barang yang dijual Toko Anyar di Kabupaten Bondowoso berkualitas					
14.	Harga produk yang dijual di Toko Anyar lebih murah dibandingkan toko lain sehingga Anda memutuskan untuk melakukan pembelian ulang di toko tersebut					
15.	Keputusan Anda untuk menjadi pelanggan karena Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memuaskan					
16.	Anda memutuskan menjadi pelanggan Toko Anyar Bondowoso karena faktor kemudahan mendapatkan produk					

LAMPIRAN 1. DATA KUESIONER RESPONDEN

Resp	JK	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Frekuensi belanja	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	X1	p10	p11	p12	X2	p13	p14	p15	p16	Y
1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3	4	3	10	2	2	2	3	9
2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	13	4	3	4	11	5	4	4	4	17
3	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	15	4	4	4	12	5	4	4	5	18
4	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	22	3	3	3	9	5	2	5	5	17
5	2	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	1	15	4	4	3	11	4	4	4	4	16
6	2	3	3	2	1	3	2	2	4	4	4	2	3	1	25	3	4	4	11	2	2	2	3	9
7	1	3	3	2	1	2	2	3	1	3	3	3	4	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12
8	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	1	18	4	4	4	12	4	3	4	4	15
9	1	3	3	2	1	3	1	2	2	4	1	2	2	2	19	4	3	3	10	3	3	3	3	12
10	1	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	2	1	24	3	3	4	10	3	3	3	3	12
11	1	3	3	2	1	4	3	3	1	3	4	3	4	4	29	4	3	4	11	3	3	3	3	12
12	1	3	3	2	1	2	1	4	2	1	4	3	1	2	20	4	5	4	13	3	3	4	4	14
13	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	14	5	5	4	14	5	5	4	5	19
14	1	3	3	2	1	2	4	1	2	2	3	1	2	1	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
15	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	13	4	4	5	13	5	5	5	5	20
16	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	3	18	2	2	3	7	4	4	3	4	15
17	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	20	4	3	3	10	4	5	4	4	17
18	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	17	4	4	4	12	5	4	4	5	18
19	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	13	4	3	3	10	5	4	4	5	18
20	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	17	3	3	2	8	5	4	3	5	17
21	1	4	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	16	4	4	3	11	5	4	5	5	19
22	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	1	18	5	4	4	13	4	5	4	4	17
23	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	26	3	3	3	9	3	2	2	3	10
24	1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	20	4	4	3	11	4	3	4	4	15
25	1	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	21	4	4	3	11	4	3	4	4	15

26	1	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	17	4	4	3	11	4	5	4	4	17
27	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	13	4	4	4	12	4	5	4	4	17
28	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	14	3	4	4	11	4	5	4	4	17
29	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	21	4	4	5	13	4	5	4	4	17
30	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	18	3	4	4	11	3	3	4	3	13
31	1	3	3	1	2	2	1	3	1	3	3	1	2	2	18	4	3	4	11	3	3	4	3	13
32	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	9	3	3	4	3	13
33	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	17	4	4	5	13	4	4	5	4	17
34	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	27	2	3	3	8	3	3	2	3	11
35	1	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	15	4	4	3	11	4	4	3	4	15
36	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	14	2	3	3	8	4	4	4	4	16
37	2	1	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	1	1	26	4	4	3	11	3	4	4	3	14
38	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	3	4	3	13
39	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	1	2	1	17	3	4	4	11	4	4	5	4	17
40	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	17	4	4	4	12	5	4	5	5	19
41	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	17	3	3	3	9	3	5	5	3	16
42	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	15	4	3	4	11	5	5	5	5	20
43	1	2	3	2	2	3	2	1	2	4	1	2	1	1	17	4	3	3	10	3	5	5	3	16
44	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	1	18	3	4	4	11	5	5	5	5	20
45	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	15	3	3	3	9	4	4	4	4	16
46	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	18	4	3	5	12	5	3	5	5	18
47	1	2	2	1	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	28	5	4	5	14	4	3	5	4	16
48	1	1	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	2	18	3	5	4	12	4	4	5	4	17
49	2	1	1	1	3	3	3	4	2	1	3	2	2	2	22	3	3	3	9	4	2	4	4	14
50	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	18	4	4	4	12	4	4	3	4	15

LAMPIRAN 2 HASIL ANALISIS KORELASI VARIABEL

```
NONPAR CORR  /VARIABLES=Loyalitas PersNegatif  /PRINT=SPEARMAN
TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.
```

Nonparametric Correlations

Notes		
Output Created		15-Aug-2015 15:56:20
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=Loyalitas PersNegatif /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.010
	Number of Cases Allowed	174762 cases ^a

a. Based on availability of workspace memory

[DataSet1]

Correlations

			Loyalitas	PersNegatif
Spearman's rho	Loyalitas	Correlation Coefficient	1.000	-.443**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	50	50
	PersNegatif	Correlation Coefficient	-.443**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

NONPAR CORR  /VARIABLES=Loyalitas PersPositif  /PRINT=SPEARMAN
TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.

```

Nonparametric Correlations

Notes		
Output Created		15-Aug-2015 15:56:37
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=Loyalitas PersPositif /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.012
	Number of Cases Allowed	174762 cases ^a

a. Based on availability of workspace memory

[DataSet1]

Correlations

			Loyalitas	PersPositif
Spearman's rho	Loyalitas	Correlation Coefficient	1.000	.112
		Sig. (2-tailed)	.	.437
		N	50	50
	PersPositif	Correlation Coefficient	.112	1.000
		Sig. (2-tailed)	.437	.
		N	50	50

LAMPIRAN 3 HASIL ANALISIS TABULASI SILANG (*CROSSTAB*) VARIABEL

```
CROSSTABS  /TABLES=PersNegatif PersPositif BY Loyalitas
/FORMAT=AVALUE TABLES  /CELLS=COUNT  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Notes		
Output Created		15-Aug-2015 15:57:00
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=PersNegatif PersPositif BY Loyalitas /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.020
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174762

[DataSet1]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PersNegatif * Loyalitas	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%
PersPositif * Loyalitas	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

PersNegatif * Loyalitas Crosstabulation

Count

		Loyalitas		Total
		.00	1.00	
PersNegatif	13.00	0	4	4
	14.00	0	3	3
	15.00	0	5	5
	16.00	0	1	1
	17.00	0	8	8
	18.00	0	10	10
	19.00	1	0	1
	20.00	1	2	3
	21.00	0	2	2
	22.00	0	2	2
	24.00	2	0	2
	25.00	1	1	2
	26.00	0	3	3
	27.00	0	1	1
	28.00	0	1	1
	29.00	2	0	2
Total		7	43	50

PersPositif * Loyalitas Crosstabulation

Count

		Loyalitas		Total
		.00	1.00	
PersPositif	7.00	0	1	1
	8.00	0	3	3
	9.00	1	6	7
	10.00	3	4	7
	11.00	2	14	16
	12.00	0	8	8
	13.00	1	4	5
	14.00	0	2	2
	15.00	0	1	1
Total		7	43	50